



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS DI
PUSKESMAS KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI



Oleh

Shinta Wulan Prassari
NIM : 11675202549

PROGRAM S1

PRODI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020

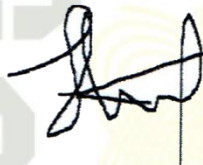


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: SHINTA WULAN PRASSARI
 : 11675202549
 : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS DI
 PUSKESMAS KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK

DISETUJUI

Pembimbing



Fitria Ramadhani Agusti Nasution, S.IP. M.Si
 NIK 130717057

MENGETAHUI

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin, S.Sos. M.Si
 NIP.19790101 200710 1 003

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SHINTA WULAN PRASSARI
 NIM : 11675202549
 JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN
 BAGI PASIEN BPJS DI PUSKESMAS
 KANDIS KABUPATEN SIAK
 HARI/TANGGAL UJIAN : KAMIS, 16 JULI 2020

PANITIA PENGUJI

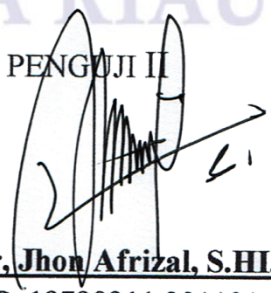
KETUA


Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 Nip. 19790101 200710 1 003

PENGUJI I


D R. Mahmuzar, M. Hum
 NIP. 19760426 200701 1 016

PENGUJI II


Dr. Jhon Afrizal, S.HI, MA
 NIP. 19790911 201101 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK

Oleh : shinta wulan prassari

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaanya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Tetapi pada kenyatannya pasien BPJS masih belum merasakan pelayanan kesehatan pasien BPJS sesuai harapan. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak berdasarkan pada 3 indikator menurut PERMENKES RI No 04 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan yang diberikan kepada Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik wawancara langsung dengan Pasien dan survey langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dengan berfokus pada yaitu jumlah dan kualitas barang dan / jasa, jumlah dan kualitas Sumber daya manusia kesehatan, dan tata cara pemenuhan standar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Kandis belum maksimal hal ini dilihat dari 3 indikator meliputi jumlah dan kualitas barang dan / jasa, jumlah dan kualitas Sumber daya manusia kesehatan, dan tata cara pemenuhan standar masyarakat, bahwa disetiap indikator belum memenuhi mengatakan maksimal ada juga mengatakan belum maksimal terhadap pelayanan yang diberikan pihak puskesmas dan bahkan petugas Puskesmas kurang ramah terhadap Pasien yang hendak berobat ke Puskesmas Kandis. Faktor penghambat pelayanan mengenai koordinasi antar sesama pegawai yang kurang baik. Hal ini dapat menjadi penghambat yang besar dan mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan. Petugas Puskesmas dalam bertugas juga kurang ramah, senyum dan sapa terhadap Pasien yang hendak berobat sehingga dapat menyebabkan pelayanan yang belum maksimal.

Kata kunci : Pelayanan, BPJS, Puskesmas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assamualaikum wa rahmatullahi wabarakatuh.

Puji dan syukur penulis penjabarkan khadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat- Nya sehingga dengan skripsi yang berjudul **Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak**, berjalan dengan baik, terselesaikan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelas sarjana administrasi Negara serta penyelesaian studi pada fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, isi yang terkandung di dalamnya masih jauh dari kesempurnaan, hal tersebut bukanlah hal yang disengaja melainkan karena keterbatasan penulis sebagai manusia biasa. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis siap menerima masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak, dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis baik dengan moral maupun materil selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini. Dan shalawat beriringkan salam penulis ucapkan kepada baginda Nabi Muhammad *Shallallahu ‘ alaihi wa alihi wa sallam*, yang telah memberikan kita kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Syafa’atnya telah menaungi kita di hari perhitungan kelak.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah menjadi penyemangat dan membimbing selama berlangsungnya skripsi ini, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Teristimewah untuk kedua Orang tua tercinta, Ayahanda Zaenal Arifin Damanik dan Ibunda Supiati, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do’a, kasih sayang, keiklasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tak henti-hentinya mengalir untuk penulis juga memberikan dukungan penulis baik materil dan moral dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahiddin, S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Drs, H. Muh Said HM, M.Ag. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku ketua Jurusan Administrasi Negara
- Bapak Dr. Jhon Afrizal, SHI., MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara.
- Bapak Muhamad Rafi, S.Sos, M.Si selaku penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan arahan kepada penulis.
- Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nasution, S.IP, M.Si selaku pembimbing skripsi penulis dengan kesabaran hati yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Saya selaku penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.
8. Bapak Dr. H. Aulia Kallista selaku Pimpinan Puskesmas Kandis yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti ke Puskesmas Kandis dan Bapak H. Roduan selaku Dokter di Puskesmas Kandis yang telah memberikan data yang penulis inginkan.
9. Seluruh keluarga Administrasi Negara Lokal D yang telah menyemangatin penulis dalam menulis skripsi ini, serta kepada teman-teman dan sahabat, Nurul Farhana Puteri S,Sos dan Dewi Safitri, masa-masa indah dan kebersamaan dengan kalian telah mengajarkan banyak hal.
10. Sanggar Fondasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terutama Bidang Seni Tari yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terimakasih kepada team KKN Desa Gunung Malelo Kecamatan Koto Kampar Hulu.

Semoga semua motivasi, semangat, ilmu yang selalu saya ingat serta do'a yang berikan mendapat imbalan dari Allah SWT sebagai amal dan ibadah. Penulis menyadari bahawa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 16 Juli 2020
Penulis

Shinta Wulan Prassari
NIM. 11675202549

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
2.1. Pelayanan publik	16
2.1.1 kualitas pelayanan publik.....	18
2.1.2 Standar Pelayanan Publik	19
2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	21
2.2 Pelayanan kesehatan.....	23
2.2.1 Konsep Pelayanan Kesehatan	25
2.2.2 Jenis Pelayanan Kesehatan	27
2.2.3 Standar Pelayanan Kesehatan	27
2.2.3 Sop Pelayanan	29
2.3 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	30
2.3.1 Fungsi Puskesmas.....	31
2.3.2 Konsep Puskesmas	33
2.4 BPJS kesehatan	33
2.5 Penelitian Terdahulu	37



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Pandangan islam	40
2.7 Definisi Konsep	41
2.8 Konsep Operasional	43
2.9 Karangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Jenis Penelitian.....	46
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.3. Jenis dan Sumber Data	46
3.4. Informan Penelitian	47
3.5. Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknis Analisis Data	49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	51
4.1 Sejarah Kecamatan Kandis.....	51
4.1.1 Letak Geografis dan Demografis.....	52
4.2 Deskripsi Puskesmas Kandis.....	57
4.2.1 Keadaan Geografi.....	59
4.2.2 Keadaan Demografi.....	61
4.3 Situasi Sumber Daya Kesehatan.....	64
4.3.1 Tenaga Kesehatan.....	64
4.3.2 Sarana Kesehatan.....	65
BAB V HASIL PENELITIAN.....	67
5.1 Analisis Pelayanan Kesehatan	68
5.1.1 Jumlah Dan Kualitas Barang Dan / Jasa	68
5.1.2 Jumlah Dan Kualitas SDM Kesehatan	75
5.1.3 Tata Cara Pemenuhan Standar	79
5.2 Faktor Penghambat.....	84

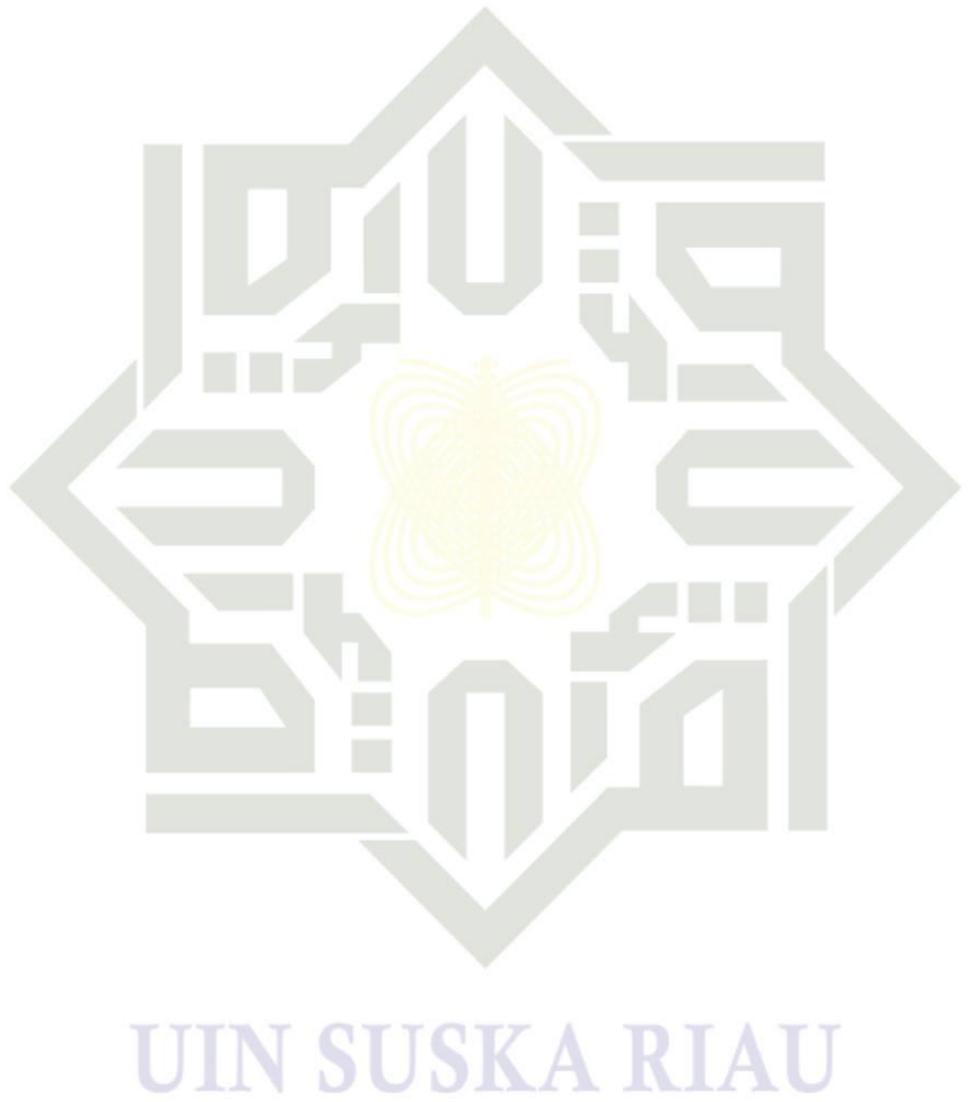


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LABEL

Tabel 1.1	Data Penduduk Kecamatan Kandis	5
Tabel 1.2	Data anggota BPJS Kecamatan Kandis	6
Tabel 1.3	Data Masyarakat Yang Berobat Menggunakan BPJS Dan Umum ..	8
Tabel 1.4	Data SDM Perawat Puskesmas	9
Tabel 1.5	Data SDM tenaga dokter.....	11
Tabel 3.1	Key Informan	49
Tabel 4.1	Pusat Pemerintah, Luas Wilayah Kandis, RW, RT	54
Tabel 4.2	Banyaknya Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian	55
Tabel 4.3	Sarana Pendidikan Kecamatan Kandis	57
Tabel 4.4	Klasifikasi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 4.5	Keadaan Sarana Pendidikan.....	62
Tabel 4.6	Jumlah Dan Jenis Tenaga Kesehatan.....	65
Tabel 4.7	Jumlah Dan Jenis Sarana Kesehatan	66
Tabel 5.1	Daftar Barang Dinas Tahun 2019.....	72
Tabel 5.2	Data SDM Perawat Puskesmas	77
Tabel 5.3	Data SDM Tenaga Dokter.....	79



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.3	Sop Pelayanan	29
Gambar 2.9.1	Kerangka Pemikiran	46
Gambar 5.1	Ruang Tunggu	70
Gambar 5.2	Ruang UGD.....	70
Gambar 5.3	Ruang Tata Usaha	70
Gambar 5.4	Raung Bermain.....	71



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Manusia memiliki keinginan untuk sehat, terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Azwar, 2010)

Dengan Seiring perkembangan zaman yang mengglobalisasi saat ini perkembangan kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada dilingkungan, dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah suatu proses kegiatan pemberian jasa atau Pelayanan di Bidang Kesehatan, yang dapat berupa hasil pelayanan yang bermutu, tergantung bagaimana proses pelaksanaan kegiatan pelayanan itu sendiri. Kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan dasar setiap Warga Negara oleh karena itu pemerintah berupaya dapat memberikan Pelayanan kepada Masyarakat. Dengan adanya program BPJS tersebut program ini diselenggarakan secara nasional yang iurannya berasal dari pemerintah dan ditujukan kepada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Puskesmas. Dalam kebijakan BPJS tidak hanya memberikan kemudahan untuk masyarakat miskin tetapi akan memudahkan pasien untuk berobat di puskesmas serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien (Notoatmodjo, 2003).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan, melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan. Integrasi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditetapkan bahwa kesehatan adalah kesehatan sejahtera dari badan, jiwa dan social yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomi. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melaksanakan aktifitas. Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk mendirikan layanan kesehatan, agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan.

Dengan kata lain Puskesmas dan Rumah Sakit mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas adalah Pelayanan Kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: Kuratif (pengobatan), Preventif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kandungan sampai tutup usia. Dalam konteks pelayanan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat dibutuhkan pembiayaan kesehatan yang cukup, guna memenuhi hak dasar masyarakat tersebut.

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana penentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pejabat atau Instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari Instansi Pemerintah (KEPMENPAN NO. 63 tahun 2003).

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Salah satu organisasi kesehatan yang berada di sebuah kecamatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Puskesmas juga merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana kesehatan peranan masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Puskesmas adalah salah satu sarana kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. teknis Dinas Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab yang menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu menuntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Puskesmas Kecamatan Kandis adalah salah satu puskesmas yang berada di kecamatan kandis kabupaten Siak, Dengan adanya program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tersebut maka dapat membantu ataupun dapat meringankan beban masyarakat Kecamatan Kandis untuk berobat ataupun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik yang diberikan oleh Puskesmas di Kecamatan Kandis tersebut. Dapat kita lihat dari table berikut ini :

Table 1.1
Data Penduduk Kecamatan Kandis

No	Nama Desa	Laki-Laki (orang)		Perempuan (orang)	
		2017	2018	2017	2018
1	Libo Jaya	3.240	3.240	2.945	2.945
2	Sam Sam	4.805	4.297	4.032	4.022
3	Belutu	3.370	3.536	3.314	3.314
4	Sungai Gondang	1.004	1.004	327	926
5	Pencing Bekulo	1.213	1.227	1.112	1.121
6	Bekalar	2.505	2.909	2.683	2.682
7	Kandis	3.523	3.542	3.290	3.278
8	Jambai Makmur	2.025	2.024	1.501	1.896
Total		21.685	21.779	19.204	20.184

Sumber data : Kecamatan Kandis

Dari kesimpulan tabel diatas dapat kita lihat bahwa masyarakat yang berobat menggunakan BPJS dari tahun 2017 di tabel laki-laki berjumlah 21.685 orang, dan pada tahun 2018 naik jumlahnya menjadi 21.779 orang terjadi kenaikan pada tahun 2018 yaitu sebesar 121 orang. Sedangkan di tabel perempuan pada tahun 2017 sebanyak 19.204 orang dan pada tahun 2018 berjumlah 20.184 orang terjadi kenaikan di tahun 2018 tersebut sebesar 980 orang.

Badan Penyelenggara Jaminan Social telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Social (BPJS)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, Implementasinya telah di mulai sejak awal Tahun 2014. program tersebut sebagai program Badan Penyelenggaraan Jaminan Social (BPJS), Hal ini dapat dilihat dari kunjungan layanan Kesehatan yang meningkat tajam. Menurut Direktur Kepersertaan dan Pemasaran BPJS Kesehatan, Sri Endang Tidarwati Wahyuningsih, Jumlah peserta yang cukup besar ini berdampak kepada aspek pendanaan yang harus di sediakan oleh pemerintah. Dapat kita lihat dari table tersebut :

Table 1.2

Data anggota BPJS Kecamatan Kandis.

No	Bulan	2017 (Orang)	2018 (Orang)
1	Januari	280	159
2	Februari	300	500
3	Maret	340	551
4	April	369	1609
5	Mai	310	1633
6	Juni	110	673
7	Juli	452	502
8	Agustus	299	716
9	September	161	1562
10	Oktober	307	2149
11	Nopember	398	2133
12	Desember	306	2009
Total		3.632	14.196

Sumber data : Puskesmas Kecamatan Kandis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tabel di atas tersebut dapat kita lihat bahwa dari tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi kenaikan berjumlah 10.564 orang yang menggunakan kartu BPJS kesehatan di Puskesmas Kandis.

Dalam sebuah Puskesmas tidak hanya pasien yang berobat menggunakan kartu BPJS akan tetapi tidak menggunakan kartu BPJS tersebut, Didalam tabel tersebut dapat kita lihat bahwa masyarakat yang tidak menggunakan kartu BPJS setiap bulannya terdapat peningkatan yang sangat tinggi dibandingkan pasien yang menggunakan kartu BPJS tersebut.

Perbedaan pelayanan dimensi keselamatan pasien pada pasien yang menggunakan BPJS dan umum. Berdasarkan hasil uji indenpenden tes yang telah dilakukan, ada perbedaan yang signifikat antara keselamatan pasien BPJS dengan keselamatan pasien umum. Berarti pada pasien BPJS dan umum terdapat pelayanan yang berbeda yang berakibatkan pada kepuasan yang berbeda pula. Menurut Zeithaml dsn Bitner (2000), pelayanan yang bermutu sudah pasti tidak akan mencederai pasien dan sudah pasti aman. Sebaliknya layanan yang aman belum tentu bermutu, belum tentu bebas dari kesalahan. Pasien BPJS memiliki kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien umum. Hal ini dikarenakan adanya pelyanan yang tidak efektif dan efesien.

Menurut Yuniati (2015) kepuasan pasien merupakan sesuatu yang sangat penting bagi penyedia jasa layanan kesehatan atau rumah sakit, rumah sakit milik pemerintah ataupun rumah sakit milik swasta harus semakin bersaing secara kompetitif guna meningkatkan kepuasan pelanggan.sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS maupun pasien umum beranggapan bahwa pelayanan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang penting menjadikan kepuasan pasien adalah pada pelayanan kesehatan yaitu mengenai keefektifan dan efisien yang dilakukan oleh rumah sakit atau pun Puskesmas. Adapun data masyarakat yang berobat menggunakan BPJS dan Umum yaitu :

Table 1.3

Data Masyarakat Yang Berobat Menggunakan BPJS Dan Umum

No	Bulan	2017 (orang)		2018 (orang)	
		Menggunakan	Umum	Menggunakan	Umum
1	Januari	280	1724	159	1426
2	Februari	300	1702	500	2316
3	Maret	340	1939	551	2574
4	April	369	1914	1609	2072
5	Mei	3100	1914	1633	1924
6	Juni	110	1836	673	1214
7	Juli	452	1872	502	1911
8	Agustus	299	1902	716	1828
9	September	161	1264	1562	1551
10	Oktober	307	1899	2149	1316
11	November	398	1438	2133	1488
12	Desember	306	1267	2009	1576
Total		3.632	20.671	14.196	21.196

Sumber data : Puskesmas Kecamatan Kandis

Dapat di simpulkan dari tabel diatas bahwa pada tahun 2017 masyarakat yang menggunakan BPJS sejumlah 3.632 orang dan Umum pada Tahun 2017 sebesar 20.671 orang, Sedangkan masyarakat yang menggunakan BPJS pada tahun 2017 sebesar 14.196 orang dan yang Umum pada tahun 2018 sebesar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

21-196 orang. Maka masyarakat yang berobat meningkat dari tahun ketahun yang tidak menggunakan BPJS atau Umum.

Pelayanan umum pada pelaksanaanya sering kali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan di anggap sulit dalam pelayanannya seperti proses yang lama, pelayanan yang tidak sesui, berbelit-belit yang menjadi fenomena gambaran pelayanan instansi pemerintah yang kemudian menjadi perspektif negatif masyarakat dalam pelayanan yang banyak dirasakan oleh masyarakat baik dalam golongan atas atau bawah, hal ini mengapa masyarakat lebih memilih pelayanan swasta yang dianggap lebih memuaskan dibandingkan pelayanan yang diberikan pada instansi pemerintah meskipun pemerintah telah memberikan jaminan, sarana dan prasarana juga mempengaruhi penilaian suatu pelayanan. Adapun disini terdapat data SDM yang penulis dapatkan dari pihak Puskesmas Kecamatan Kandis sebagai berikut :

Tabel 1.4
Data SDM Perawat Puskesmas

No	Nama	Tempat Tanggal Lahir	Jenis Kelamin	Pangkat dan golongan	Unit kerja
1	H. Roduan	Lalang, 03 Mei 1964	L	Penata Tk. I (III/d)	Puskesmas Kandis
2	H. Asep Saepuloh	Cihideung, 15 Maret 1975	L	Penata Tk. I (III/d)	Puskesmas Kandis
3	Apria Deliaty	Padang Alai, 02 April 1977	P	Penata Tk. I (III/d)	Puskesmas Kandis
4	Elta Melya, Amk, Skm	Koto Anau, 31 Maret 1982	P	Penata Tk. I (III/d)	Puskesmas Kandis
5	H. Sapparuddin	Parlaison, 16 November 1972	L	Penata (III/c)	Puskesmas Kandis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Ritonga				
6	Maimunah Sumatupang, Amk	Sigabu, 14 April 1975	P	Penata Muda Tk.I (III/b)	Puskesmas Kandis
7	Nurfitri, Amk	Labuhan Batu, 11 Juli 1983	P	Penata Muda Tk.I (III/b)	Puskesmas Kandis
8	Masril	Jambi, 05 Mei 1967	L	Penata Muda Tk.I (III/b)	Puskesmas Kandis
9	Masdalipah Hasibuan, Amk	Tangun, 01 Mei 1978	P	Penata Muda (III/a)	Puskesmas Kandis
10	Eva Yanti Siregar	Tano Panggol, 10 November 1980	P	Pengatur Tk.I (II/d)	Puskesmas Kandis
11	Neliana Indriasari	Tanjung Karang, 14 Maret 1978	P	Pengatur Tk.I (II/d)	Puskesmas Kandis
12	Supartiningsih	Sieman, 21 Januari 1978	P	Pengatur Tk.I (II/d)	Puskesmas Kandis
13	Nilawati, A.Md	Duri, 20 September 1983	P	Pengatur Tk.I (II/d)	Puskesmas Kandis
14	Ratih Lestari, Amk	Panigoran, 12 April 1975	P	Pengatur Tk.I (II/d)	Puskesmas Kandis
15	Mardiana Pandiangan, Amk	Kandis, 05 Maret 1983	P	Pengatur Tk.I (II/d)	Puskesmas Kandis

Dari penjelasan di atas bahwa puskesmas kandis mempunyai 15 tenaga perawat yang terdiri dari masing- masing perawat yaitu perawat penyelia, perawat pelaksana lanjutan, perawat pelaksana, perawat gigi pelaksana dan perawat terampil. Bukan tenaga perawat saja yang terdapat di puskesmas kandis bahkan tenaga dokter juga ada .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.5

Data SDM tenaga dokter

No	Nama	Tempat Tanggal Lahir	Jenis Kelamin	Pangkat dan Golongan	Unit Kerja
1	Dr. H. Aulia Kallista	Pekanbaru, 03 Juni 1980	L	Penata Tk. I (III/d)	Puskesmas Kandis
2	Dr. Rory Pepayozza Br Bangun	Kabanjahe, 23 Juli 1979	P	Penata Tk. I (III/d)	Puskesmas Kandis
3	Drg. Fenti Erlinda Sitijak	Kandis, 08 Desember 1984	P	Penata (III/c)	Puskesmas Kandis
4	Drg. Dionali Harpida	Bengkalis, 19 Maret 1984	P	Penata (III/c)	Puskesmas Kandis
5	Dr. Savitri Sri Rebeca Sihombing	Medan, 18 April 1985	P	Penata (III/c)	Puskesmas Kandis

Dari tabel di atas bahwa puskesmas kandis mempunyai 5 orang dokter yang masing-masing dokter terdiri dari dokter muda/ kepala puskesmas, dokter gigi muda dan dokter muda. Dan dengan masing- masing golongan ataupun pangkat di Puskesmas Kandis.

Fasilitas kesehatan.

Fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah :

1. Rawat Jalan Tingkat Pertama.
 - a. Puskesmas atau yang setara.
 - b. Praktik dokter
 - c. Praktik dokter gigi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama.
 - e. Rumah sakit kelas D puskesmas atau yang setara.
- 2 Rawat Inap Pertama.
- Fasilitas kesehatan tingkat pertama dengan fasilitas rawat inap.

Dengan adanya faktor-faktor dan data-data yang telah penulis uraikan diatas tersebut dalam sebuah instansi pemerintah khususnya puskesmas diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan sehingga pasien yang datang mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang di berikan tanpa membedakan antara masing-masing pasien. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah penelitian dalam judul.

“Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Kecamatan Kandis Kabupaten Siak”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah.

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Peserta BPJS Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak.
2. Faktor apa saja yang menghambat Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Peserta BPJS Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Pelayanan Puskesmas pada Pasien BPJS Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak.
- Untuk mengetahui hambatan Pelayanan Puskesmas Bagi Pasien BPJS.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi konstribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat praktis

- Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa depan khusus di pelayanan BPJS Kesehatan.
- Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

1.5 Sistematis Penulisan.

Sistematis penulisan berisikan BAB demi BAB dalam laporan penulisan yang terdiri dari :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI.

Bab ini menguraikan tentang Definisi Konsep, teori-teori yang berhubungan dengan pemecahan masalah penelitian, referensi yang bersumber dari Buku, Riview, Jurnal Publikasi yang relevan dengan masalah yang diteliti, bebercapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang peneliti bahas, serta Pandangan Secara Islam, Definisi Konsep, Kerangka Pemikiran dan Konsep Operasional.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN.

Bab ini menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik dan pengumpulan data serta analisis data. Dengan demikian dapat diketahui beberapa jumlah sampel yang diambil, teknik dan metode serta analisa apa yang dapat digunakan.

BAB IV : GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Bab ini memberikan uraian singkat tentang sejarah singkat kandis dan sejarah singkat puskesmas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup analisis dari variabel-variabel yang telah ditentukan oleh penulis untuk diteliti.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan pembahasan dalam penulisan ini.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik di Pusat, di Daerah, BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Ahmad Batinggi (2001:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan.

Layanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS) bidang layanan informasi, bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas.

Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan.

Menurut Islamy dalam Sulistio (2009:41) mengatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

- b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

- d. Kesamaan Hak

Tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prinsip Pelayanan Publik didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

c. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

d. Tanggung jawab

Pempinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2.1.1 Kualitas pelayanan publik

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pastii memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efesien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, diginakan untuk menilai tingkat penyelesaian suatu hal tertentu persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik.

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok dimana kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul. Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang diperoleh secara tidak langsung dengan mengkonsumsi produk itu. Kualitas juga terdiri dari segala sesuatu bebas dari kekurangan atau kerusakan.

2.1.2 Standar Pelayanan Publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan diduplikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Ratminto dan Winarsih), standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pasal 21 Tentang Pelayanan

Publik, Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- Dasar hukum.
- Persyaratan
- Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- Jangka waktu penyelesaian.
- Biaya/tariff.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Produk pelayanan.
- Sarana, prasarana, dan fasilitas.
- Kompetensi pelaksana.
- Pengawasan internal.
- Penanganan pengaduan, sarana dan masukan.
- Jumlah pelaksanaan.
- Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-ragu.
- Evaluasi kinerja pelaksanaan

2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga Negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu Negara. Bentuk pelayanan publik yang dibeikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- Pelayanan Administrasi

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpangannya kepada konsumen langsung dalam satu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasarkan suatu system pengoprasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

4. Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat. Implementaasi diri sebuah kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan. Sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri (Agustino, 2012:139)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu hal yang paling penting dan paling di butuhkan oleh masyarakat umum. Secara umum pengertian pelayanan kesehatan sendiri adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan secara rohani dan jasmani bagi masyarakat.

Pelayanan Kesehatan adalah suatu proses kegiatan pemberian jasa atau Pelayanan di Bidang Kesehatan, yang dapat berupa hasil pelayanan yang bermutu, tergantung bagaimana proses pelaksanaan kegiatan pelayanan itu sendiri. Kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan dasar setiap Warga Negara oleh karena itu pemerintah berupaya dapat memberikan Pelayanan kepada Masyarakat. Dengan adanya program BPJS tersebut program ini diselenggarakan secara nasional yang iurannya berasal dari pemerintah dan ditujukan kepada puskesmas. Dalam kebijakan BPJS tidak hanya memberikan kemudahan untuk masyarakat miskin tetapi akan memudahkan pasien untuk berobat di Puskesmas serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien (Notoatmodjo, 2003).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan, melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan. Integrasi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, sepadan dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Depkes RI 2009, Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun public masyarakat.

Pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah Sub Sistem Pelayanan Kesehatan yang tujuan utamanya adalah Promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), Preventif (pencegahan), Kuratif (penyembuhan), kesehatan perorang, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan. Maksud dari Sub Sistem adalah Sub Sistem dalam pelayanan kesehatan yang meliputi: Input, Proses, Output, Dampak, Umpan Baik, dan Lingkungan.

1. Input adalah sub elemen syang diperlukan masuknya sebagai masukan untuk berfungsinya sistem.
2. Proses adalah suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah masukan sesehingga menghasilkan sesuatu yang direncanakan.
3. Output adalah hal-hal yang dihasilkan oleh proses.
4. Dampak adalah akibat yang dihasilkan oleh keluaran setelah beberapa waktu lamanya.
5. Umpan balik adalah hasil dari proses yang sekaligus sebagai masukan untuk sistem tersebut.
6. Lingkungan adalah dunia diluar sistem yang mempengaruhi sistem tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan pelayanan kesehatan sebagai berikut :

Promotif (memelihara kesehatan dan meningkatkan kesehatan) misalnya dalam peningkatan gizi, perbaikan sanitasi lingkungan.

Preventif (pencegahan terhadap orang yang berisiko terhadap orang penyakit) , terdiri dari :

- a) Preventif primer, Terdiri dari program pendidikan, seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik, dan kesegaran fisik.
- b) Preventif sekunder, Terdiri dari pengobatan penyakit pada tahap dini untuk membatasi kecacatan dengan cara menghindari akibat yang timbul dari perkembangan penyakit tersebut.
- c) Preventif tersier, Pembuatan diagnosa ditujukan untuk melaksanakan tindakan rehabilitasi, pembuatan diagnosa dan pengobatan,

Kuratif (penyembuhan penyakit)

Rehabilitasi (pemulihan), usaha pemulihan seseorang untuk mencapai fungsi normal atau pendekatan normal setelah mengalami sakit fisik atau mental.

2.2.1 Konsep Pelayanan Kesehatan.

Pelayanan Kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberi layanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub system pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan)



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Sedangkan menurut Levey dan Loomba (1973), pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Menurut pendapat Hodgetts dan Casio, jenis pelayanan kesehatan secara umum dapat dibedakan atas dua, yaitu:

- a. Pelayanan kedokteran adalah pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*Medical Services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memelihara kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan

- b. Kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya untuk kelompok dan masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.2 Jenis Pelayanan Kesehatan

Menurut Hodgetts dan Cacio, jenis pelayanan kesehatan secara umum dapat di bedakan menjadi dua, diantaranya yaitu

a. Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran di tandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendir atau secara bersama-sama dalam satu organisasi.

b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dengan suatu organisasi.

2.2.3 Standar Pelayanan Kesehatan.

Salah satu untuk mengurai variasi proses adalah dengan melakukan standarisasi, yang merupakan upaya pengendalian terhadap proses, proses standarisasi meliputi penyusunan, penerapan, monitoring, pengendalian, serta evaluasi dan revisi standar. Dijumpai berbagai pengertian standar, antara lain:

1. Standar adalah tingkat kepriman dan digunakan sebagai dasar perbandingan.
2. Standar adalah rentang variasi yang dapat diterima dari suatu norma atau cerita.
3. Standar adalah pernyataan tertulis tentang harapan spesifik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Standar adalah ukuran yang ditetapkan dan disepakati bersama, merupakan tingkat kinerja yang diharapkan.
- Standar adalah patok duga pencapaian yang didasarkan pada tingkat keprimaan yang diinginkan.
- Standar dapat dijadikan modal untuk dicontoh dan digunakan sebagai dasar studi banding (Koentjoro, 2011:39).

Keberadaan standar dalam pelayanan kesehatan akan memberikan manfaat antara lain mengurangi variasi proses, merupakan persyaratan profesi, dan dasar untuk mengukur mutu. Ditetapkannya standar juga akan menjamin keselamatan pasien dan petugas penyediaan pelayanan kesehatan. Dikurangnya variasi dalam pelayanan akan meningkatkan konsistensi pelayanan kesehatan, mengurangi morbiditas dan mortalitas pasien, meningkatkan efesiensi dalam pelayanan, dan memudahkan petugas dalam pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

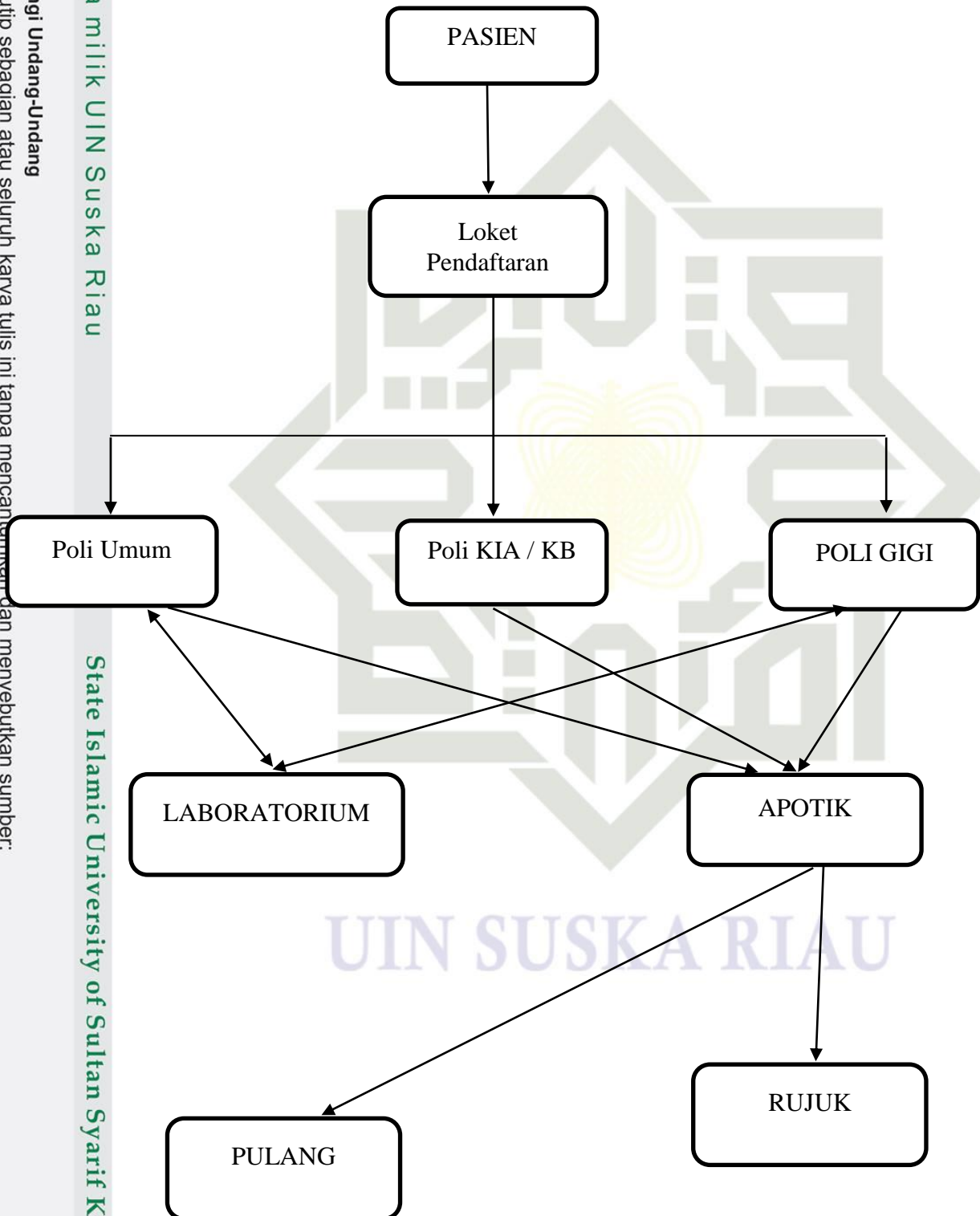
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 SOP Pelayanan

Alur Pelayanan Pasien Puskesmas Kandis.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya didalam bentuk kegiatan pokok. Menurut Depkes RI (2004) Puskesmas merupakan unit pelaksana teknik dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja (Effendi,2009).

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Menurut Departemen Kesehatan 2009, Puskesmas merupakan kesehatan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan pada perorangan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu menuntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tinggi (Trihono, 2005).

Menurut Trihono (2005) ada 3 (tiga) fungsi puskesmas yaitu : pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan yang berarti puskesmas selalu berupaya menggerakkan memantau penyelenggaraan pembangunan sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, sehingga berwawasan serta mendukung pembangunan kesehatan. Disamping itu Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggara setiap program pembangunan diwilayah kerjanya.

2.3.1 Fungsi Puskesmas

Menurut trihono (2005) ada 3 (tiga) fungsi puskesmas yaitu: pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan yang berarti puskesmas selalu berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sector termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, sehingga berwawasan serta mendukung pembangunan kesehatan. Disamping itu Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggara seriap program pembangunana diwilayah kerjanya. Khusus untuk pembangunana kesehatana, upaya yang dilakukan oleh Puskesmas adalah mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Menurut Effendi (2009) ada beberapa proses dalam melaksanakan fungsi tersebut yaitu merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri, memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efesien, memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantua tersebut tidak menimbulkan ketergantungan memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat, bekerja sama dengan sector-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program puskesmas

Puskesmas memiliki fungsi berupa pemberi layanan kesehatan untuk masyarakat, maka fungsi puskesmas adalah sebagai berikut:

- Puskesmas sebagai inti dari pembangunan kesehatan masyarakat di sekitar daerah operasinalnya.
- Puskesmas sebagai pembina masyarakat dalam membangun kehidupan yang lebih sehat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan di sekitar daerah operasionalnya.

2.3.2 Konsep Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas Pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Perkembangan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
- Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
- Hidup dalam lingkungan sehat, dan
- Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

2.4 BPJS kesehatan.

Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

transformasi dari badan penyelenggara jaminan social yang sekarang telah berjalan dan di mungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan social.

BPJS Kesehatan adalah Badan Hukum Public menurut UU BPJS. Tiga kriteria dibawah ini digunakan untuk menentukan bahwa BPJS merupakan Badan Hukum Publik, yaitu :

- a. BPJS dibentuk dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- b. BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.
- c. BPJS diberi delegasi kewenangan untuk membuat aturan yang mengikat umum.
- d. BPJS bertugas mengelola dana publik, yaitu dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- e. BPJS berwenang melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
- f. BPJS bertindak mewakili Negara RI sebagai anggota organisasi atau lembaga internasional.
- g. BPJS berwenang mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BPJS mengumumkan laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan kepada publik dalam bentuk ringkasan eksekutif melalui website BPJS dan melalui paling sedikit 2 (dua) media massa cetak yang memiliki peredaran luas secara nasional, paling lambat tanggal 31 Juli Tahun berikutnya.

Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang BPJS menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Selanjutnya, mengenai tugas dari BPJS, disebutkan dalam Pasal 10 bahwa dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta;
- b. Memungut dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja;
- c. Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah;
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial;
- f. Membayarkan Manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial; dan .
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

Sejak BPJS Kesehatan beroperasi menyelenggarakan program-program pelayanan kesehatan perorangan kepada BPJS Kesehatan. Mulai 1 Januari 2014 terjadi pengalihan program sebagai berikut:

Kementerian Kesehatan tidak lagi menyelenggarakan program jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas);



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kementerian Pertanahan, Tentara Nasional Indonesia, dan Kepolisian Republik Indonesia tidak lagi menyelenggarakan program pelayanan kesehatan bagi pesertanya, kecuali untuk pelayanan kesehatan tertentu berkaitan dengan kegiatan operasionalnya, yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden;

PT Jamsostek (Persero) tidak lagi menyelenggarakan program jaminan pemeliharaan kesehatan.

BPJS kesehatan juga menjalankan fungsi pemerintahan (*Governing Function*) dibidang pelayanan umum (*Public Service*) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh badan usaha milik Negara dan sebagian lainnya oleh lembaga pemerintahan. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintahan. BPJS juga dibentuk dengan modal awal dibiayai dari APBN dan selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS kesehatan dan aset dana jaminan sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam undang-undang. Kewenangan BPJS kesehatan meliputi seluruh Wilayah Republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama Negara dalam hubungan dengan badan-badan Internasional. Kewenangan ini merupakan karakteristik tersendiri yang berbeda dengan badan hukum maupun lembaga Negara lainnya. Maka dari itu, BPJS kesehatan merupakan salah satu bentuk Badan Hukum Milik Negara (BHMN), sehingga pelaksanaan tugasnya dipertanggungjawabkan kepada presiden sebagian kepala pemerintahan Negara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
StaFa Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Penelitian Terdahulu.

2.5.1 Defa Septian dengan judul Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan.

Keluhan pasien atas layanan kesehatan pada fasilitas kesehatan primer, rujukan, maupun pengobatan lanjutan bagi peserta BPJS di Lampung itu, terungkap dalam lokakarya penguatan Kapasitasn Jaminan Kesehatan Nasional (IKN), diselenggarakan Lembaga Advokasi Perempuan Damar di Bandarlampung. Selain keluhan berkaitan dengan pelayanan medis serta fasilitas yang diterima, penelitian juga menemukan bahwa prosedur pelayanan BPJS dirasa warga masih berbelit-belit, seorang informan mengatakan bahwa persealannya hanya berkutat pada mekanisme rujukan yang dinilai terlalu menyulitkan pasien.

Ada beberapa kasus yang dapat kita temukan seperti sering kali pasien harus menunggu dalam waktu yang tidak wajar untuk mendapatkan pelayanan media karena urusan birokrasi, misalnya urusan berobat yang terlalu berbelit-belit. Bahkan ada jiwa pasien yang seharusnya dapat tertolong menjada melayang sia-sia karena keretlambatan penanganan akibat birokrasi yang harus dipenuhi pasien atau keluarga pasien.

Dari kesimpulan diatas peneliti dapat membandingkan bahwa kepuasan terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan, pelayanannya kurang maksimal dan bahkan seharusnya pasien bisa tertolong menjadi melayang sia-sia, sedangkan Puskesmas Kandis pelayanannya juga sama yaitu pelayanan yang kurang memuaskan kepada pasien dan bahkan petugas Puskesmas juga kurang ramah kepada pasien yang akan berobat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Mega Ayudya Tenri dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Di Bawah Lima Tahun Di Pusat Kesehatan Masyarakat Malili Kabupaten Luwu Timis.

Pelayanan kesehatan balita serta pelayanan pengobatan/perawatan di puskesmas Malili belum maksimal, di lihat dari kurangnya penanganan spesialis anak seperti dokter yang menangani kesehatan anak, terkadang anak yang dalam keadaan gawat harus di rujuk ke rumah sakit, serta sarana dan prasarana pelayanan seperti pelayanan kesehatan yang ada peralatan kesehatan masih minim dalam kondisi ruas ruang pelayanan kesehatan yang masih kurang memadai. Dengan demikian dapat di ketahui bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal

Bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak di Bawah Lima Tahun di Pusat Kesehatan Masyarakat Malili Kabupaten Luwu Timur berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang yang sangat mudah untuk dmengerti dan tidak rumit dalam melaksanakannya, dan peralatan yang ada juga sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan.

Dari kesimpulan diatas peneliti dapat membandingkan bahwa pada judul diatas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada anak dibawah lima tahun belum maksimal dilihat dari di lihat dari kurangnya penanganan spesialis anak seperti dokter yang menangani kesehatan anak, terkadang anak yang dalam keadaan gawat harus di rujuk ke rumah sakit, serta sarana dan prasarana pelayanan seperti pelayanan kesehatan yang ada peralatan kesehatan masih minim dalam kondisi ruas ruang pelayanan kesehatan yang masih kurang memadai,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sedangkan pelayanan di Puskesmas Kandis juga sama, sama- sama belum maksimal dalam melayanin pasien dan bahkan lama dalam menunggu pemanggilan nomor antrian pasien.

2.5.3 Menurut Budiarto dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

Membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan Puskesmas yang berada di kecamatan Enrekang kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tangkap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. Lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada Puskesmas.

Dari kesimpulan diatas dapat di bandingkan bahwa Pelayanan Kesehatan Puskesmas Enrekang kurang memuaskan sehingga pasien kecewa dikarenakan kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang, antrian yang panjang dikarenakan minimnya daya tampung dari Puskesmas tersebut. Sedangkan pelayanan Puskesmas Kandis kurang memuaskan serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidakakramahan para pegawai di Puskesmas Kandis kepada pasien yang akan berobat di Puskesmas Kandis dan lamanya dalam mengantri dikarenakan minimnya petugas yang bertugas di meja informasi Puskesmas Kandis.

2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Bagi Pasien BPJS.

Pelayanan merupakan Amanah dan Ibadah, Keberadaan pemerintah di dalam islam mendapatkan kedudukan yang sangat mulia dan mendaptkan penghormatan, Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta sering kali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Maka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta dapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain dengan Rumah Sakit, baik yang dirawat maupun yang hanya berobat.

Dalam islam mengharamkan segala bentuk mudharat, diskriminasi pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS yang di lakukan oleh Rumah Sakit maupun fasilitas kesehatan lainnya termasuk kedalam kemudharatan yang harus di tidakan karena Rasulullah Salallahu Alaihi Wassalam.

Kesehatan dan kebersihan adalah sesuatu yang amat penting bagi umat islam. Umat islam sebelum memulai sesuatu diwajibkan untuk memperhatikan kebersihan dirinya, salah satu contohnya adalah sebelum memulaikan shalat umat islam diwajibkan untuk membersihkan diri dengan Berwudhu.

Berikut beberapa hadist Nabi tentang pentingnya kesehatan.

الدُّنْيَا لَهُ حَيْرَتٌ فَكَأَنَّمَا يَوْمُهُ قُوتٌ عِنْدَهُ سِرْبِهِ فِي أَمْنًا جَسَدِهِ فِي مُعَافَى مِنْكُمْ أَصْبَحَ مَنْ

“Dari Barangsiapa di antara kamu masuk pada waktu pagi dalam keadaan sehat badannya, aman pada keluarganya, dia memiliki makanan pokoknya pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hari itu, maka seolah-olah seluruh dunia dikumpulkan untuknya.” [HR Ibnu Majah, no. 4141; dan lain-lain; dihasankan oleh Syaikh Al Albani di dalam Shahih Al Jami’ush Shaghir, no. 5918].

إِغْنَيْكُمْ خَمْسًا قَبْلَ خَمْسٍ : شَبَابًا قَبْلَ هَرَمٍ ، وَ صِحَّةً قَبْلَ سَقَمٍ ، وَ غِنًى قَبْلَ قَبَلٍ شُغْلٍ ، وَ حَيَاةً قَبْلَ قَبَلٍ مَوْتٍ وَ فَرَاغًا قَبْلَ مَوْتٍ

Ambillah kesempatan lima (keadaan) sebelum lima (keadaan). (Yaitu) mudamu sebelum pikunmu, kesehatanmu sebelum sakitmu, cukupmu sebelum fakirmu, luang waktumu sebelum sibukmu, kehidupanmu sebelum matimu. [HR Al Hakim di dalam Al Mustadrak; dishahihkan oleh Syaikh Al Albani di dalam Shahih At Targhib wat Targhib 3/311, no. 3355, Penerbit Maktabul Ma’arif, Cet. I, Th. 1421 H / 2000 M].

DIANJURKAN UNTUK BEROBAT

يا : قالوا (واحد داء إلا شفاء له وضع إلا داء يضع لم الله فإن ، تداوا) : قال ؟ نندأوى ألا الله رسول يا (الهرم) : قال ؟ هو وما الله رسول

“Wahai Rosululloh, apakah kita berobat?, Nabi bersabda,”berobatlah, karena sesungguhnya Alloh tidak menurunkan penyakit, kecuali pasti menurunkan obatnya, kecuali satu penyakit (yang tidak ada obatnya),” mereka bertanya,”apa itu”? Nabi bersabda,”penyakit tua.” (HR.Tirmidzi 2038, dan disahihkan oleh al-Albani dalam Sunan Ibnu Majah 3436).

2.7 Definisi Konsep.

Guna mendapatkan persamaan pengertian tentang konsep-konsep dalam penulisan serta menghindari kesalahan penafsiran maka penulis merasa perlu mengemukakan konsep dan memberikan penjelasan tentang indikator-indikatornya:

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pejabat atau instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari instansi pemerintah (KEPMENPAN NO. 63 tahun 2003).

Standar Pelayanan Publik adalah Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Standar Pelayanan Minimal merupakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, yang selanjutnya disingkat SPM Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Keluarga Berencana (KB) adalah gerakan untuk membentuk keluarga yang sehat dan sejahtera dengan membatasi kelahiran. Itu makna adalah perencanaan jumlah keluarga dengan pembatasan yang bisa dilakukan dengan menggunakan alat-alat kontrasepsi atau penangguhan kelahiran seperti Kondom, Spiral, IUD, dan sebagainya.

8. Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/ secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.
9. Masyarakat adalah sekelompok orang dalam sebuah sistem semi tertutup atau semi terbuka yang sebagian besar interaksinya adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut.

2.3 Konsep Operasional.

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variable hingga dengan ukuran tersebut dapat diketahui apa saja sebagai pendukung untuk di analisis.

Referensi	Indikator	Sub Indikator
PERMENKES RI No. 04 Tahun 2019	✓ Jumlah dan kualitas	1. Sarana dan prasarana yaitu terdiri dari.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

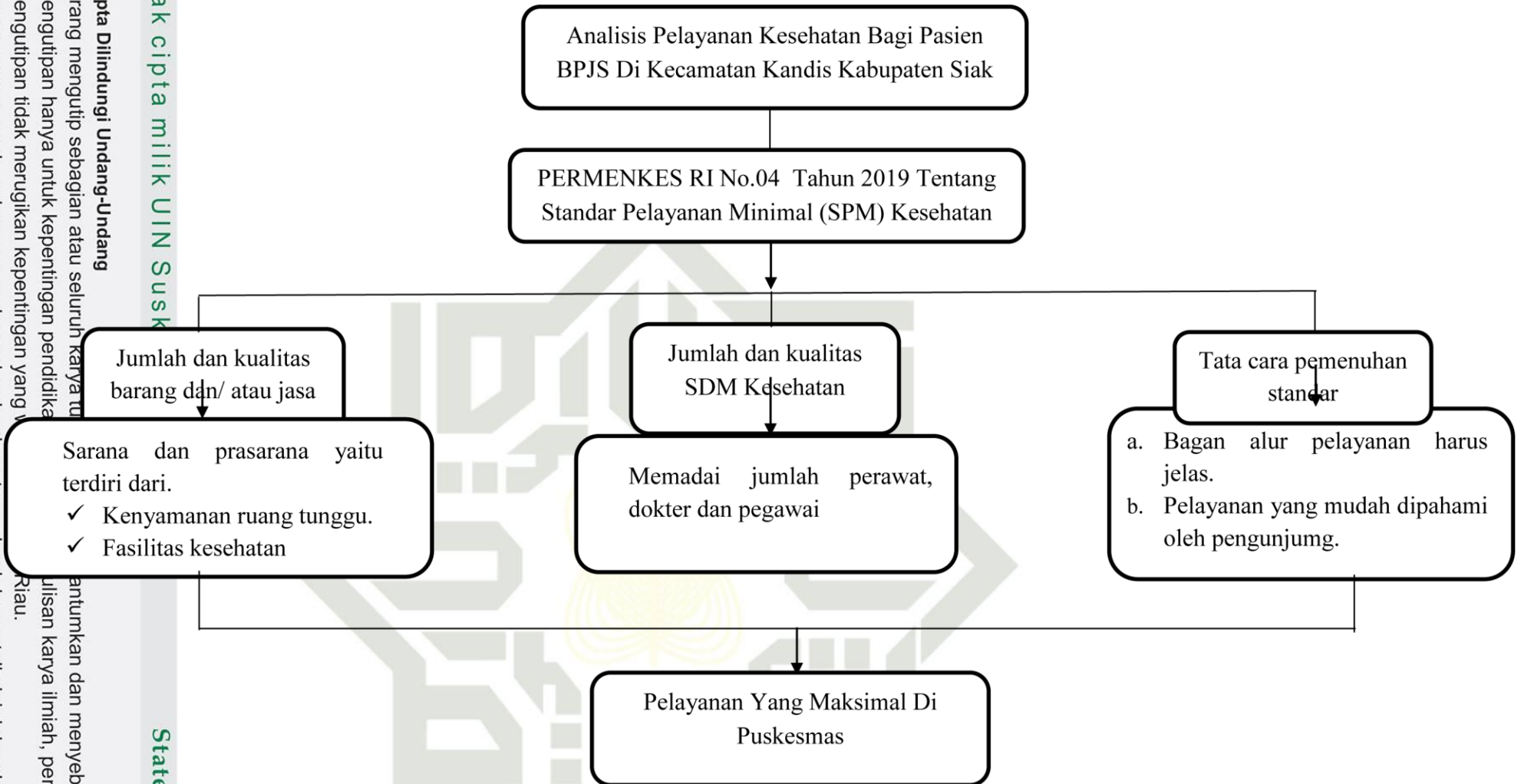
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tentang Standar Teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan.	barang dan/ atau jasa	✓ Kenyamanan ruang tunggu. ✓ Fasilitas kesehatan ✓ Kelengkapan peralatan medis yang dimiliki ✓ Sarana transportasi yang memadai
	✓ Jumlah dan kualitas SDM Kesehatan	1. Memadai jumlah perawat, dokter dan pegawai
	✓ Tata cara pemenuhan standar	1. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan. 2. Kesederhanaan prosedur pelayanan 3. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan



2.9 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.9.1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Menurut Sugiono (2003:11) jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka peneliti akan melakukan penelitian di Kabupaten Siak. Alasan peneliti ingin meneliti pelayanan di puskesmas bagaimana, dikarenakan banyak masyarakat yang mengeluh karena pelayanan yang kurang maksimal ataupun pelayanannya berbelit-belit sehingga penulis berani untuk penelitian di puskesmas kecamatan kandis tersebut. Yang akan dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 sampai selesai.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian, berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya, relevan dan lengkap (Masetyo Irawan, 2004:84-87), adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama.

Hal ini juga merupakan perolehan dari hasil wawancara dan observasi. Responden dari penelitian ini yaitu Seksi Masyarakat terhadap Pelayanan puskesmas,

6. Data sekunder

Data Sekunder yaitu data yang menunjang membantu atau memperjelas data primer. Penggunaan data sekunder ini digunakan sebagai tempat menemukan bahan tambahan hukum primer dengan kajian penelitian. Data ini diperoleh dari arsip-arsip yang ada di Puskesmas.

3.4 Informan Penelitian.

Informan Penelitian yaitu orang yang pemberi informasi tentang data yang diinginkan penelitian berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili key informan. didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapny dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Kepala Pimpinan Puskesmas sebagai (*Key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di Puskesmas Kandis, sedangkan informan pendukungnya penanggung jawab di setiap bagian dan beberapa karyawan serta beberapa pasien Puskesmas Kandis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1
Key Informan

No	Informan	Jumlah (Orang)
1	Pimpinan Puskesmas	1
2	Penanggung Jawab Pelayanan Medis	1
3	Penanggung Jawab Administrasi	1
4	Penanggung jawab Farmasi	2
5	Karyawan BPJS	2
6	Pasien	5
	Total	12

Sumber data : Puskesmas Kandis

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai landasan dalam penelitian maka penulis melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi,

Observasi adalah penulis mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kondisi lapangan. Hal yang akan di observasi adalah gejala-gejala yang ada di lapangan yang menjadi objek penulis.

Wawancara

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan melalui dialog secara lisan terhadap subjek

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian atau responden yang dianggap perlu dengan pedoman pada daftar yang telah disediakan.

Dokumentasi.

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyediakan data berupa foto tanda penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.

3.6 Teknik Analisis Data.

Analisi data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan Data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang telah diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman (1984) (dalam Sagiyo), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Terdapat tiga teknik analisis data yaitu data reduction (reduksi data), data display (pengajian data) dan conclusion drawing / verification (penarikan kesimpulan).

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Redukasi tidak perlu diartikan sebagian kuantifikasi data.

2. Penyajian data.

Penyajian data merupakan salah satu dari teknis analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks narasi (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarikan kesimpulan.

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknis analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

Dalam menganalisis data yang penulis peroleh baik primer maupun sekunder, penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan dan data-data yang penulis temukan di lapangan. Penulis meneliti di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kecamatan kandis.

Kecamatan Kandis merupakan bagian dari Kabupaten Siak. Secara Ketatanegaraan dan Ketatapemerintahan Kecamatan Kandis lahir dengan undangannya Peraturan Daerah Nomor 41 Tahun 2002 tanggal 31 Desember 2002 yang peresmianya dilaksanakan pada tanggal 15 Februari 2002 oleh Bupati Siak.

Kecamatan Kandis merupakan pemekaran dari Kecamatan Minas pada akhir tahun 2002, Kecamatan Kandis posisi pusat pemerintahannya ada di Kelurahan Telaga Sam Sam yang dapat ditempuh melalui darat. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 41 Tahun 2002 Tentang “ Pembentukan Kecamatan Kandis, Kecamatan Lubuk Dalam, Dan Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak” Tujuan pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat jasa pemerintah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta mempermudah jangkauan pembangunan dari pemerintah Kecamatan. Dengan demikian potensi yang ada di Kecamaan ini secara tidak langsung lebih terangkat dengan jangkauan pemerinah yang lebih dekat, jangkauan yang lebih baik dibandingkan dengan Pemerintah yang lama.

Wilayah Kecamatan Kandis pada umumnya wilayah di Kabupaten Siak yang terdiri dari daratan rendah dan berbukit-bukit dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari tanah popsolid merah kuning dari batuan dan aluvial serta tanah organosol dan gley humus dengan bentuk rawa-rawa atau tanah basah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan Topografi yang berbukit dan berlembah Kecamatan Kandis merupakan daerah Lintas Sumatera dengan ramai dilalui Kendaraan, selain itu didarah ini juga banyak terdapat perkebunan kelapa sawit yang dikelola oleh swasta.

4.2.1 Letak Geografis dan Demografis

Secara geografis Kecamatan Kandis terletak antara: 100054' – 101034' Bujur Timur dan 0040' – 1013' Lintang Utara dengan Luas Wilayah 104.645 Ha. Kecamatan Kandis berbatasan dengan:

- Sebelah Utara berbatas dengan Kabupaten Bengkalis
- Sebelah Selatan berbatas dengan Kabupaten Kampar
- Sebelah Barat berbatas dengan Kabupaten Rokan Hulu
- Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Minas, Kecamatan Sungai Mandau.

Terbentuknya Kecamatan Kandis sebagai institusi eksekutif yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah otonomi Kabupaten Siak. Merupakan aspirasi masyarakat yang bermanfaat untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelaksanaan kepengurusan administrasi serta lebih memperdekat antara pemerintah dengan rakyat yang diperintahnya.

Kecamatan Kandis terdiri dari sebelah Desa dengan luas Wilayah 104.645 Ha serta 85 Rukun Warga dan 264 Rukun Tangga. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.1

Pusat Pemerintah, Luas Wilayah, RW, RT, di Kecamatan Kandis

No	Desa	Pusat Pemerintahan	Luas Wilayah	RW	RT
1	Sam Sam	Sam Sam	4.500	16	38
2	Kandis	Kandis	30.511	9	26
3	Belutu	Belutu	3.500	4	25
4	Telaga Sam Sam	Telaga Sam Sam	4.550	8	20
5	Kandis Kota	Kandis Kota	2.500	13	45
6	Simpang Belutu	Simpang Belutu	10.800	6	18
7	Jambai Makmur	Jambai Makmur	8.471	6	23
8	Pencing Bekulo	Pencing Bekulo	9.757	4	13
9	Sungai Gondang	Sungai Gondang	3.300	4	11
10	Libo Jaya	Libo Jaya	7.255	7	24
11	Bekalar	Bekalar	13.200	8	21
Jumlah			98.344	85	264

Sumber: Kantor Camat Kandis Kabupaten Siak

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa luas wilayah yang tertinggi terdapat pada desa Bekalar yaitu 32.489 Ha dengan rukun warga berjumlah 8 dan Rukun Tangga berjumlah 21, sedangkan wilayah yang terkecil terdapat pada desa Pencing Bekulo yaitu 917 Ha dengan Rukun Warga berjumlah 4 dan Rukun Tangga berjumlah 13.

a. Kepedudukan.

Penduduk merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu wilayah. Oleh karena itu dalam proses pembangunan, penduduk merupakan modal dasar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi pembangunan suatu bangsa. Untuk itu tingkat pembangunan penduduk sangat penting diketahui dalam menentukan langkah pembangunan.

Dilihat dari status ekonomi, Penduduk Kecamatan Kandis Kabupaten Siak pada umumnya bekerja sebagai buruh/karyawan perkebunan kelapa sawit swasta. Dan sebagian masyarakat lainnya mempunyai mata pencarian sebagai pedagang, nelayan, petani, jasa dan pegawai. Untuk lebih jelasnya mata pencarian penduduk Kecamatan Kandis dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2

Banyaknya Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Di Kecamatan Kandis

No	Jenis Mata Pencarian	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	567 orang
2	Abri/Polri	119 orang
3	Swasta	9.421 orang
4	Buruh/Karyawan	11.147 orang
5	Petani	8.652 orang
6	Nelayan	5 orang
7	Sopir	72 orang
8	Dokter	2 orang
9	Perawat	26 orang
10	Belum/Tidak Bekerja	22.555 orang
jumlah		52.566 orang

Sumber : Kantor Camat Kandis Kabupaten Siak

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah penduduk yang memiliki pekerjaan yang paing banyak 11.147 orang adalah bekerja sebagai buruh atau karyawan dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

belum/tidak bekerja berjumlah 22.555 orang yang di dominasi oleh ibu-ibu di kecamatan kandis yang tidak bekerja, mereka hanya sebagai ibu rumah tangga.

b. Pendidikan

Kabupaten Siak yang masih berusia sangat muda saat ini sangat membutuhkan segenap dukungan seluruh daerah bawahnya untuk berperan serta dalam proses pembangunan. Proses pembangunan yang sedang berjalan akan dapat terlaksana dengan baik apabila sumber daya manusia yang diperlukan dapat terpenuhi.

Sejalan dengan hal tersebut peran pendidikan di Kecamatan Kandis dirasa sangat perlu ditingkatkan baik berupa fasilitas penunjang maupun sumber daya guru pengajar sehingga dapat menunjang kelancaran proses belajar mengajar. Dalam publikasi ini yang dapat disediakan hanya sebatas jumlah murid dan jumlah guru, shingga analisi yang diperoleh belum apat terinci.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.3

Sarana Pendidikan Kecamatan Kandis

No	Tingkatan Pendidikan	Negeri	Swasta	Jumlah
1	TK/PAUD	2	23	25 buah
2	MDA	-	33	33 buah
3	SD	20	7	27 buah
4	SLTP/SMP	7	12	19 buah
5	SLTA/SMA	3	9	12 buah
Jumlah		32	84	116 buah

Sumber : Kantor Camat Dinas Pendidikan Kecamatan Kandis

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah Pendidikan TK di Kecamatan Kandis ada 25 buah, SD di Kecamatan Kandis berjumlah 19 buah, dan jumlah SLTA/ SMA ada 12 buah. Jadi jumlah keseluruhan tempat pendidikan di Kecamatan Kandis ada 84 buah. Dan yang terbanyak adalah tingkat pendidikan dasar baik MDA maupun SD

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari Kecamatan Kandis bahwa Kecamatan Kandis merupakan Kecamatan yang mulai berkembang dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya lulusan para sarjana yang ada di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel berikut ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.4

Klasifikasi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan di Kecamatan Kandis

No	Pendidikan	Jumlah
1	Sarjana	1.207 orang
2	Akademi	1.412 orang
3	SMU Sederajat	11.747 orang
4	SMU Sederajat	10.375 orang
5	SD	13.686 orang
6	TK/PAUD	672 orang
7	MDA	945 orang
8	Belum/Tidak Sekolah	12.522 orang
Jumlah		52.566 orang

Sumber : Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kandis

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pemerataan pendidikan di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak sudah lumayan meningkat karena lebih banyak yang tamat sekolah dibandingkan dengan yang tidak sekolah, walaupun masih ada beberapa orang yang masih buta huruf. Antara lain disebabkan oleh perbedaan geografis serta kurangnya minat dan komunikasi di daerah tersebut.

4.2 Deskripsi Puskesmas Kandis.

Pembangunan kesehatan secara berkesinambungan telah dimulai sejak tahun 1969, yang secara nyata telah berhasil mengembangkan sumber daya Kesehatan dan upaya kesehatan yang berdampak pada peningkatan derajat Kesehatan. Namun demikian apabila dibandingkan dengan negara lain di kawasan Asia Tenggara kondisi derajat kesehatan Indonesia masih relatif tertinggal. Angka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kematian bayi misalnya, di Indonesia masih tinggi, sebagian masyarakat Indonesia baik yang di pedesaan maupun diperkotaan masih belum mendapatkan pelayanan yang optimal.

Untuk mengukur keberhasilan pembangunan kesehatan tersebut diperlukan indikator antara lain : indikator Indonesia Sehat, Indikator Kinerja dari standart pelayanan minimal bidang kesehatan. Indikator Indonesia Sehat yang ditetapkan dalam keputusan menteri no : 1202 / Menkes / SK /VII / 2003 dapat digolongkan kedalam :

1. Indikator derajat kesehatan sebagai hasil akhir terdiri atas : indikator untuk mortalitas, morbiditas dan status gizi.
2. Indikator hasil antara yang terdiri atas indikator untuk keadaan lingkungan prilaku hidup , Askes & mutu pelayanan kesehatan.
3. Indikator proses dan masukan yang terdiri atas indikator untuk pelayanan kesehatan , sumber daya kesehatan, manajemen kesehatan dan kontribusi sektor terkait.

Derajat kesehatan suatu masyarakat tidak lepas dari perhatian pemerintahannya terutama mengenai fasilitas kesehatan yang disediakan. Terjaminnya kesehatan masyarakat tidak hanya diperoleh dari fasilitas kesehatan yang ada tetapi juga tersedianya tenaga kesehatan yang mencukupi keutuhan. Sehingga peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat terpenuhi.

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh terpadu, merata



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Profil Kesehatan Kecamatan merupakan sarana untuk perencanaan kegiatan program yang akan dilaksanakan di puskesmas dan pengevaluasian terhadap pencapaian hasil kinerja dari penyelenggaraan pelayanan minimal. Dengan kata lain, profil kesehatan ini pada intinya berisikan berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan di tingkat puskesmas serta pencapaian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

Puskesmas Kandis merupakan salah satu puskesmas yang berada di Wilayah Kecamatan Kandis pada tahun 2013 di Kecamatan Kandis terdapat 1 Puskesmas, 6 Puskesmas pembantu. Sedangkan untuk pelayanan masyarakat di Desa/Kelurahan terdapat 6 polindes, dan 1 posyandu. Tenaga paramedic yang terdapat di Kecamatan Kandis adalah 2 orang dokter dan 26 orang perawat.

4.1 Keadaan Geografi

Puskesmas Kecamatan Kandis terletak di Kelurahan Telaga Sam Sam Kecamatan Kandis dengan luas wilayah keseluruhan 1493,65 km².



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilihat dari klimatologi, kecamatan Kandis mempunyai iklim Tropis dengan suhu minimum berkisar antara $22^{\circ}\text{C} - 26^{\circ}\text{C}$ dan maksimum antara $30^{\circ}\text{C} - 37^{\circ}\text{C}$ sedangkan suhu rata – rata sepanjang tahun 28°C .

Adapun batas – batas wilayah kecamatan kandis adalah :

Sebelah Utara	: Kecamatan Pinggir Kab.Bengkalis
Sebelah Selatan	: Kecamatan Minas Kab.Siak
Sebelah Barat	: Kec Kunto Darussalam Kab.Rohul dan Kec. Tapung Kab.Kampar
Sebelah Timur	: Kec. Sei. Mandau

Sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang berbeda-beda, maka kegiatan pokok yang dapat dilaksanakan oleh sebuah Puskesmas akan berbeda pula. Namun demikian kegiatan pokok Puskesmas yang seharusnya dilaksanakan adalah sebagai berikut : KIA, Keluarga Berencana, Usaha Perbaikan Gizi, Kesehatan Lingkungan, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular, Pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, Penyuluhan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Sekolah, Kesehatan Olahraga, Perawatan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Kesehatan Gizi dan Mulut, Kesehatan Jiwa, Kesehatan Mata, Laboratorium Sederhana, Pencatatan Laporan dalam rangka system informasi kesehatan, Kesehatan Usia Lanjut dan Pembinaan Pengobatan Tradisional.



4.2.2 Keadaan Demografi

Data penduduk wilayah kerja Puskesmas Kandis

DATA PENDUDUK PKM KANDIS TAHUN 2018



NAMA Kel/Kamp	JML PDDK	JML BUMIL	JML BULIN	JML RESTI	JML BAYI
S.Belutu	6625	158	151	32	144
T.Sam-sam	7236	173	165	35	157
K.Kota	13158	314	300	63	286
Belutu	6709	160	153	32	144
Kandis	6847	163	156	32	149
Sam-Sam	7726	184	176	37	168
Bekalar	5638	135	128	27	122
J.Makmur	3829	91	87	18	83
S.Gondang	1900	45	43	9	41
P.Bekulo	2245	54	51	11	49
L.Jaya	6185	148	141	30	134
Puskesmas	68.098	1625	1552	325	1478

Catt:

Data di dapat melalui Kelurahan, Kampung

Tabel 4.5

Keadaan Sarana Pendidikan

No	Desa / Kel	TK	SD	SMP/MTS	SLTA
	Tel.Sam Sam	TK Az Zahro TK Baiturrahman TK Seroja TK Puspa Bangsa TK Negeri Pembina Kandis	SDN 01 SDN 05 SDI Tahfidz Al-Fatih MIS Asy Safaat MI Muqarobin	SMPN 1 SMPS Muhammadi yah	SMAS LKMD SMAN 1 SMKN 1 SMK SSQ SMK Baiturahman

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sp.Belutu	TK Tunas Harapan TK Puspa Bangsa RA Al-Hikmah	SDN 09 SDN 15 SDS Al Hikmah	SMPN 2 SMPS Terpadu Al-Hikmah MTs Nurul Hijrah MTs Jabal Nur	MA Jabal Nur
Kandis Kota	TK Ariska TK HKBP Siloam TK HKBP Zaitun RA Al-Mubarakah	SDN 02 SDN 03 SDS YP-GKPI SDS Ariska SDS Karya Tani SDS Pelita Hati MIS Amanah	SMPN 4 SMPS Al-Hidayah SMPS Ariska SMPS Pelita Hati	SMAN 3
Sam Sam	TK Tunas Melati TK Nurul Huda Nenggala RA Al-Ikhlas	SDN 04 SDN 07 SDN 08 SDN 17 SDN 19	SMPN 3	MA Al-Ikhlas
Belutu	TK Harapan Kandista TK Tanivo Ananda	SDN 06 SDN 10 SDN 13	SMPN 5 MTs Al-Istiqomah	SMAN 2

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		TK Tunas Harapan Garut TK Simasturi TK Tunas Lestari	SDN 14		
	Kandis	TK Ananda TK Permata TK Karya Tani	SDN 03 SDS Nurul Hijrah SDN 20	SMPN 7 SMPS Karya tani MTs Darus Shofa	SMKS Darus Shofa MA Darus Shofa
7	Jambai Makmur	TK Jambai Indah	SDN 12	SMPS Amal Insani	
8	Bekalar	TK Negeri Satap	SDN 16 SDN 22 SDN 22	SMPN 6	
9	Pencing Bekulo		SDN 11	MTs Ar-Rahman	
10	Sungai Gondang		SDN 13	SMPN 9	
11	Libo Jaya		SDN 07 MIS Al-Furqan	SMPS Tunas Bangsa MTs Al-Ikhlash	

Tabel diatas menjelaskan keadaan sarana pendidikan di Kecamatan Kandis, masing-masing desa di Kecamatan Kandis mempunyai sekolahana yang terdiri dari desa Telaga Sam Sam memiliki 4 sekolahan yang terdiri dari TK, SD,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SMP/MTS dan SLTA, desa Simpang Belutu memiliki 4 sekolahan yang terdiri dari TK, SD, SMP/MTS dan SLTA, desa Kandis Kota 4 sekolahan yang terdiri dari TK, SD, SMP/MTS dan SLTA, desa Sam Sam memiliki 4 sekolahan yang terdiri dari TK, SD, SMP/MTS dan SLTA, desa Belutu memiliki 4 sekolahan yang terdiri dari TK, SD, SMP/MTS dan SLTA, desa Kandis memiliki 4 sekolahan yang terdiri dari TK, SD, SMP/MTS dan SLTA, desa Jambai Makmur memiliki 3 sekolahan yang terdiri dari TK, SD dan SMP/MTS, desa Bakelar memiliki 3 sekolahan yang terdiri dari TK, SD dan SMP/MTS, desa Pencing Bekulo memiliki 2 sekolahan yang terdiri dari SD dan SMP/MTS, desa Sungai Gondang memiliki 2 sekolahan yang terdiri dari SD dan SMP/MTS dan desa Libo Jaya memiliki 2 sekolahan yang terdiri dari SD dan SMP/MTS.

4.3 Situasi Sumber Daya Kesehatan

4.3.1 Tenaga Kesehatan

Puskesmas Kandis sebagai penanggung jawab program kesehatan di Kecamatan Kandis mempunyai tenaga seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.6

Jumlah dan Jenis Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kandis

No	Nama Kel/Kamp	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	Dokter Umum	2	3	5
2	Dokter Gigi		2	2
3	Perawat	6	11	17
4	Bidan		22	22
5	Perawat Gigi		2	2
6	Asisten Apoteker		2	2
7	Analisis Kesehatan		3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8	Admin Kesehatan		3	3
9	Nutrisisionis		2	2
10	Epidemiologi		1	1
11	Sanitarian		1	1
12	Tenaga Pendukung	5	2	7

Sumber : Tenaga PKM Kandis Tahun 2018

Berdasarkan dari tabel di atas bahwa data terbanyak adalah Bidan yang berjumlah 22 orang yang notabennya perempuan, lalu selanjutnya perawat yang berjumlah 17 orang dengan masing-masing laki-laki berjumlah 6 orang dan perempuan berjumlah 11 orang,

4.3.2 Sarana Kesehatan

Untuk sarana pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja UPTD Kecamatan Kandis seperti :

Tabel 4.7

Jumlah Dan Jenis Sarana Kesehatan

No	Nama Desa/Kel	Pustu	Polindes	Poskesdes	Jumlah Tenaga
1	Simpang Belutu	1	1		2
2	Telaga Sam Sam	1			1
3	Kandis Kota	1			1
4	Belutu	1		1	2
5	Kandis	1	1		2
6	Sam Sam	1			1
7	Bekalar	1		1	2
8	Jambai Makmur	1			1
9	Sungai Gondang			1	1
10	Pencing Bekulo			1	1
11	Libo Jaya	1	1		2

Sumber : Jumlah Ketenagaan dan Sarana Kesehatan di Desa/Kel Th.2016



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan dari tabel diatas bahwa banyaknya jumlah dan jenis sarana kesehatan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Kandis terdapat pada Desa Simpang Belutu mempunyai Pustu dan Polindes, Belutu mempunyai Pustu dan Poskesdes, Kandis mempunyai Pustu dan Polindes , Bekalar mempunyai Pustu dan Poskesdes sedangkan Libo Jaya mempunyai Pustu dan Polindes.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis dengan cara wawancara dilapangan, pengumpulan data primer dan sekunder dengan judul Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak, berdasarkan keputusan PERMENKES RI No. 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kandis kepada masyarakat yang berobat masih belum maksimal masih terdapat faktor penghambat dari masing-masing indikator, seperti :

1. Jumlah Dan Kualitas Barang dan / Jasa yaitu sarana dan prasarana seperti keamanan dan kenyamanan lingkungan serta pelayanan yang belum maksimal, masih terjadi antrian yang lama
2. Jumlah Dan Kualitas SDM Kesehatan yaitu Memadai jumlah perawat, dokter dan pegawai, bertanggung jawab terhadap pasien.
3. Tata Cara Pemenuhan Standar yaitu prosedur pelayanan seperti keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, kejelasan alur dalam prosedur pelayanan belum maksimal seharusnya alur pendaftaran sudah ditempel di ruang tunggu dan kesederhanaan prosedur pelayanan.
4. Pasien Puskesmas tentang ketidaksesuaian antara jenis dan jumlah obat dengan kasus penyakit yang ditangani, Perolehan obat pada umumnya tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan permintaan. Seharusnya di dalam pemenuhan kebutuhan obat perlu disesuaikan dengan penyakit yang dialami Pasien. Hal tersebut menyebabkan Pasien terauma berobat ke Puskesmas seharusnya obat dapat dikonsumsi dengan baik jadi obat tidak dikonsumsi sesuai keterangannya.

Halaman parkir kendaraan sepeda motor ataupun mobil, kalau dilihat dari parkir sepeda motor sudah cukup luas, akan tetapi kendaraan mobil parkirnya kurang luas sehingga apabila Pasien yang berobat di Puskesmas menggunakan kendaraan mobil tidak bisa terparkir di halaman Puskesmas akan tetapi parkir di luar halaman Puskesmas atau parkir didepan halaman rumah yang berada disekitaran Puskesmas.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka kiranya penulis dapat memberikan saran sebagai pertimbangan dan mungkin dapat berguna bagi pihak Puskesmas pada pasien BPJS Kecamatan Kandis Kabupaten Siak. Yaitu :

1. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang prima, perlu tersedianya sarana air mineral untuk setiap pasien rawat inap maupun rawat jalan, untuk menjamin kenyamanan dan keamanan sarana parkir diharapkan ada petugas yang menjaga areal tersebut serta mengusahakan adanya telepon Puskesmas untuk pasien gawat darurat dan penambahan mobil ambulance.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hendaknya petugas kesehatan pada Puskesmas dapat bersikap sopan, santun, senyum, sapa dan ramah terhadap pasien yang berobat rawat inap maupun pada pasien rawat jalan.

Secara umum, diharapkan pegawai Puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan secara optimal pada masyarakat, agar terciptanya derajat kesehatan masyarakat yang efektif dan efisien, sehingga jaminan kesehatan dapat dirasakan oleh masyarakat dan seharusnya dapat dibangun khusus buat parkir motor ataupun mobil pasien agar dapat tersusun dengan rapi sehingga bagus dipandang.

4. Dan untuk menjamin serta mempertahankan kualitas pelayanan prima, Puskesmas hendaknya mampu mensejajarkan pelayanannya dengan organisasi swasta yang sangat mengedepankan kepuasan pelanggan, dengan menggunakan motto: kerja keras, kerja cerdas dan kerja ikhlas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Ayat suci AL-Qur'an

QS Annisa Ayat 59

Buku.

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Entjang, Indah, dr. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Frish., Achmad. 2012. *Manajemen pelayanan kesehatan masyarakat*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hayat,S.AP,M.Si. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia
- Hasibuan, melayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Henry, Nicholas. 1995, *Administrasi Negara Dan Masalah-Masalah Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Harianto. 2005. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Haryanti. 2004. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan*. Yogyakarta: Rikena Cipta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Public Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kurniawan, Benny. 2012. *Metodologi Penelitian*. Tangerang : Jelajah Nusa
- Muslim & Hadi, Larbiel .2017. *Pelayanan public*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.
- Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum*, Yogyakarta: Gunung Agung
- Moernir, H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto & Winarsih, Atiksepti. 2005. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Satrianegara, M. Fais, Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Syafiie, Inu Kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Shambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Singarimbun. Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Pusktaka LP3ES. Jakarta.

Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta : Ekonisia.

Skripsi

Budiarto, 2015. *Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Fakultas Sosial dan Ilmu Politik.

Defa Septian, 2017. *Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Mega Ayudya Tenri, 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Di Bawah Limah Tahun Di Pusat Kesehatan Masyarakat Malili Kabupaten Luwu timur*. Fakultas Ilmu Sosial

Peraturan perundang-undangan

Depkes RI 2004 Tentang Puskesmas.

Depkes RI 2009 Tentang Pelayanan Kesehatan.

Kepmenpan No.63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

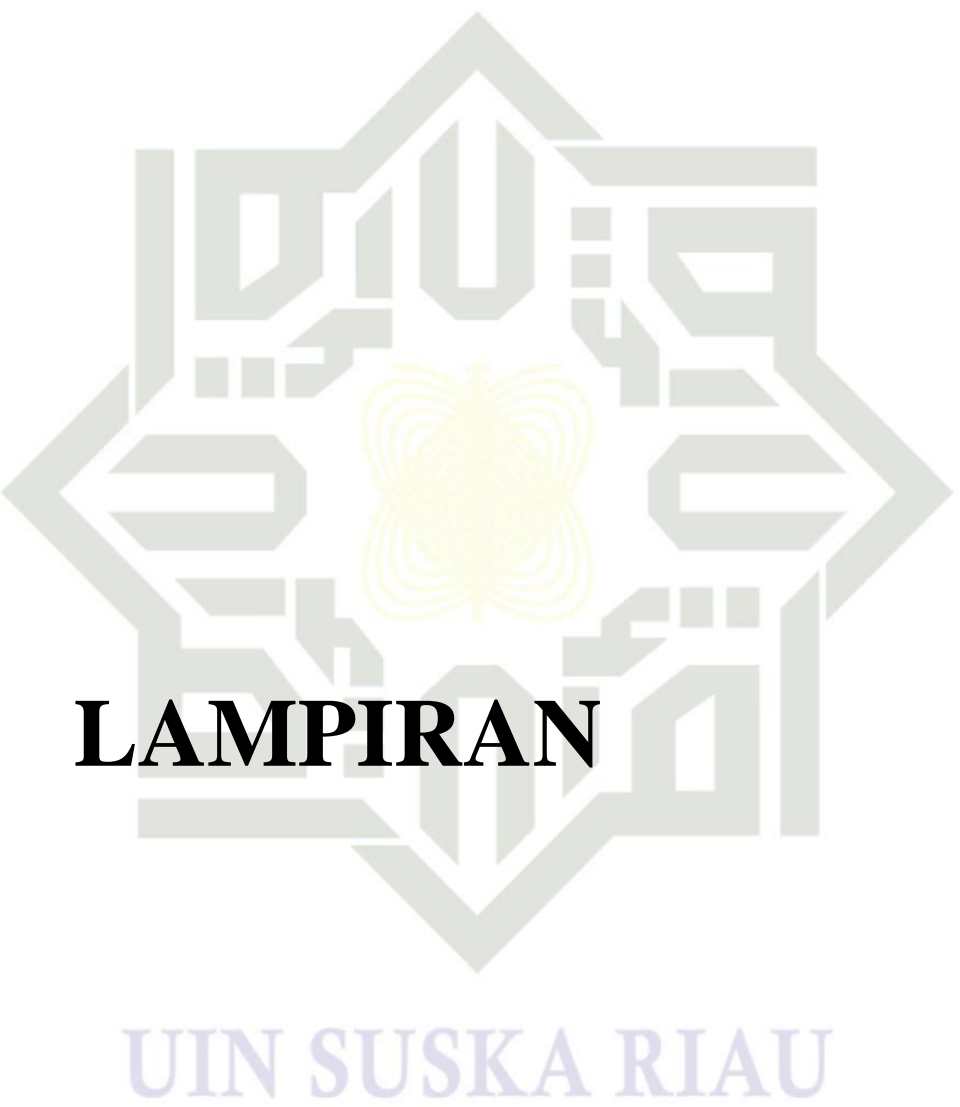
Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 41 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Kecamatan Kandis, Kecamatan Lubuk Dalam Dan Kecamatan Koto Gosip Kabupaten Siak.

Internet

Adzikra Ibrahim. *Pengertian Puskesmas Beserta Fungsi Dan Kegunaannya*, <https://Pengertiandefinisi.com/Pengertian-puskesmas-beserta-fungsi-dan-kegiatannya/>. Diakses pada tanggal 20 november 2019

Hendryadi. *Metode Pengumpulan Data*. <https://teorionline.wordpress.com/service/metode-pengumpulan-data/>. Diakses pada tanggal 20 November 2019.

Dr, Suparyanto,M.Kes. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Dr-suparyanto.blogspot.com/2011/04/mutu-pelayanan-kesehatan.html?m=1. Diakses pada tanggal 28 Februari 2020



LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pedoman Wawancara

Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak

A. Untuk petugas dan kepala pimpinan Puskesmas Kandis

1. Menurut Jumlah Dan Kualitas Barang Dan / Atau Jasa
 - a. Apakah di Puskesmas Kandis ini jumlah kelengkapan peralatan medis sudah cukup lengkap apa belum ?
 - b. Apakah ruang tunggu pasien sudah dikatakan nyaman apa belum ? dan apakah tempat duduk di ruang tunggu sudah dibeda-bedakan tempatnya, seperti tempat duduk lansia dan yang tidak lansia ?
 - c. Apakah fasilitas kesehatan di Puskesmas Kandis sudah memadai apa belum ?
 - d. Apakah di Puskesmas Kandis sarana transportasi untuk pasien, seperti mobil Ambulance sudah memadai?
2. Menurut jumlah dan kualitas SDM kesehatan
 - a. Apakah jumlah SDM kesehatan di Puskesmas Kandis sudah memadai?
 - b. Apakah jumlah Perawat, Bidan dan Dokter sudah melakukan Tupoksinya masing-masing sesuai anjuran Kepala pimpinan Puskesmas Kandis?
3. Tata cara pemenuhan standar
 - a. Apakah alur dalam prosedur pelayanan sudah jelas bagi pasien ?
 - b. Apakah prosedur pelayanan sudah cukup sederhana taupun tidak berbelit-belit?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Apakah informasi mengenai prosedur pelayanan sudah transparansi dalam memberikan informasi kepada pasien ?

B. Uutuk pasien Puskesmas Kandis.

1. Menurut Jumlah dan Kualitas Barang dan / Atau Jasa.
 - a. Bagaimana pendapat saudara mengenai kenyamanan di ruang tunggu Puskesmas Kandis saat ini ?
 - b. Menurut saudara, apakah fasilitas kesehatan yang diberikan kepada pasien sudah memadai apa belum ?
 - c. Bagaimana pendapat saudara mengenai sarana transportasi yang digunakan pada saat pasien di rujuk ke Rumah Sakit ?
2. Menurut jumlah dan kualitas SDM kesehatan.
 - a. Bagaimana pendapat saudara mengenai jumlah Perawat, Dokter dan Suster, apakah jumlahnya sudah memadai apa belum ?
 - b. Apakah menurut saudara jumlah SDM kesehatan di Puskesmas Kandis sudah menjalankan Tupoksinya masing-masing apa belum ?
3. Menurut tata cara pemenuhan standar
 - a. Bagaimana pendapat saudara mengenai kejelasan alur dalam prosedur pelayanan ?
 - b. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan di Puskesmas Kandis ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Bagaimana pendapat saudara mengenai keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan

Wawancara Kepada Pimpinan Puskesmas Kandis



Wawancara kepada pasien BPJS



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

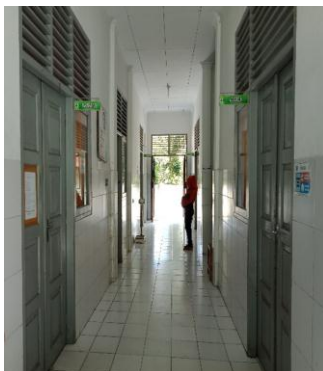
Parkiran Sepeda Motor Dan Mobil



Ruang Tunggu Pasien



Ruangan Unit Gawat Darurat (UGD)





Ruang tunggu pengambilan obat di Apotik Puskesmas Kandis



Ruang bermain dan pojok ASI

Struktur Organisasi



ak Cipta Dilindungi Undang-Undang

. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Penjiwaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Penjiwaan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Un.04/F.VII/PP.00.9/1521/2020
: Biasa
: -
: **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 13 Maret 2020 M
18 Rajab 1441 H

Kepada

Yth. **Fitria R. A. Nst, S.IP, M.Si**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Shinta Wulan Prassari

NIM : 11675202549

Jurusan : Administrasi Negara

Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan harus diikuti dengan pengutipan yang benar untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Un.04/F.VII/PP.00.9/6179/2019
Biasa

Pekanbaru, 17 Oktober 2019 M
17 Safar 1441 H

Pra Riset

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Shinta Wulan Prassari
NIM. : 11675202549
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"**Analisis Peranan Layanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)
Bagi Pasien BPJS di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak**" Untuk itu kami
mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



**PEMERINTAH KABUPATEN SIAK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KANDIS**



Jl. Satia Maharaja Kelurahan Telaga Sam Sam Kecamatan Kandis
Telepon (0761) Faks (0761)
E-mail: puskesmaskandis@gmail.com

Kandis, 25 Februari 2020

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial UIN Suska Riau
di -

Pekanbaru

440/PKM.KS-TU/2020/16

Surat Keterangan selesai melakukan Riset

Menindaklanjuti Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Siak Nomor : 070/Kesbangpol/53 tanggal 19 Februari 2020 perihal Rekomendasi Riset di Puskesmas Kandis Kec. Kandis Kab. Siak, dengan ini Kepala Puskesmas Kandis menerangkan bahwa :

Nama : SHINTA WULAN PRASSARI
NIM : 11675202549
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang : S1
Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Kesehatan bagi Pasien BPJS di Kec. Kandis Kab. Siak

Telah selesai melakukan Riset dan Pengumpulan data di Puskesmas Kandis Kecamatan Kandis Kabupaten Siak.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.



dr. MAULIA KALLISTA

Penata Tk.I

NIP. 19800603 201001 1 021

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Diilindungi Undang-Undang

Penelitian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Penelitian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Penelitian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Penelitian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Un.04/F.VIII/PP.00.9/7180/2019

Pekanbaru, 25 November 2019

Biasa

Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal

Kepada

Yth. Fitria Ramadhani Agust. Nasution, S.IP, M.Si

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wa. Wa.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Shinta Wulan Prassari

NIM : 11675202549

Prodi : Administrasi Negara S1

Semester : VII (Tujuh)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut di atas dengan judul :

“Analisis Peranan Layanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bagi Pasien BPJS di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak”.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Bid. Akademik dan Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tan busan :

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

atau masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

9 Jumadil Akhir 1441 H

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan.



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. ~~Menjelaskan~~ Menjelaskan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

3) Pengantar hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

52 Pengukuran tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. ~~Dilarang~~ mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 1 & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email: dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos 28126



032040

REKOMENDASI

Nomor 503/DPMPTSP/NOH IZIN-RISET/26973
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor 004/F.VI/PP.00 9/6179/2019 Tanggal 17 Oktober 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | SHINTA WULAN PRASSARI |
| 2. NIM / KTP | 116/5202549 |
| 3. Program Studi | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | S1 |
| 5. Alamat | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | ANALISIS PERANAN LAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) BAGI PASIEN BPJS DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK |
| 7. Lokasi Penelitian | PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) BAGI PASIEN BPJS DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di Pekanbaru
Pada Tanggal 22 Oktober 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui:
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan:

Disampaikan Kepada Yth:

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Siak Sri Indrapura
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menteri Lembang Kuning Lantai I dan II Komplek Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/30655
TENTANG



1.04.02.01

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca permohonan Riset dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor 004/F-III/PP.00.9/777/2020 Tanggal 4 Februari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada

1. Nama SHINTA WULAN PRASSARI
2. NIM / KTP 11675202549
3. Program Studi ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang S1
5. Alamat PEKANBARU
6. Judul Penelitian ANALISIS PELAYANAN KESERHATAN BAGI PASIEN BPJS DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK
7. Lokasi Penelitian PUSKESMAS KANDIS

Dengan ketentuan sebagai berikut

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di Pekanbaru
Pada Tanggal 7 Februari 2020

UIN SUSKA RIAU



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak
Up. Kaban Kesbangpol dan Lirimas di Siak Sri Indrapura
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH KABUPATEN SIAK

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Panglima Ghimban/ Rumah Dinas Jabatan Blok. II
SIAK SRI INDRAPURA

070/Kesbangpol/356

Rekomendasi Riset

Kepada:
Yth. Kepala Puskesmas Kandis

di-
Kecamatan Kandis

Memenuhi maksud surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMP/SP/NON IZIN-RIS/1/26973 tanggal 17 Oktober 2019 tentang perihal tersebut diatas, maka kami memberikan Rekomendasi Penelitian kepada Saudara,

Nama	SIHINTA WULAN PRASSARI
NIM	11675202549
Program Studi	ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang	SI
Alamat	PEKANBARU
Judul Penelitian	"ANALISIS PERANAN LAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) BAGI PASIEN BPJS DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK"
Lokasi Penelitian	PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) BAGI PASIEN DI KECAMATAN KANDIS

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Riset Pra Riset dan pengumpulan data ini;
- Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra Riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat;
- Menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil Riset/ Pra Riset yang telah dilaksanakan kepada Kantor Kesbang dan Politik Kabupaten Siak dan Instansi yang bersangkutan.

Demikian Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini, dan diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Siak Sri Indrapura
Pada tanggal : 29 Oktober 2019

a.n. **KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN SIAK**
Kasi Kesbang


T. YUSNIZAR, S.Sos
NIP. 19810613 200212 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- Dekan Fakultas Psikologi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Camat Kandis
- Yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK
KECAMATAN KANDIS

Jl. Abdi Praja Km. 76 Kel. Telaga Sam Sam Telp. (0764) 320922

Kode Pos 28686

Kandis, 30 Oktober 2019

Kepada Yth.,
Kepala Puskesmas Kec Kandis
di:-

Tempat

070/Kec-Kandis-Pem&Pelayanan/490

Rekomendasi Riset

Berdasarkan surat dari Kepala Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Riau nomor 070/Kesbangpol/356 tanggal 29 Oktober 2019 perihal tersebut diatas maka dengan ini kami memberikan rekomendasi riset/pras riset kepada yang tersebut dibawah ini

Nama	SHINTA WULAN PRASSARI
No Mahasiswa	11675202549
Program studi	ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang	SI
Universitas	UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
Judul Penelitian	"ANALISIS PERANAN LAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)BAGI PASIEN BPJS DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK"

Maka dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak merasa keberatan atas kegiatan penelitian/riset/pras riset dimaksud dengan catatan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/pras riset dan pengumpulan data perhitungan selama 3 (tiga) bulan mulai tanggal rekomendasi ini dibuat

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset ini, untuk itu diucapkan terima kasih.

an. CAMAT KANDIS
SEKRETARIS
up
Pih. KASI PEM & PELAYANAN


FERNANDO LUMBANRAJA, S.Sos
PENATA MUDA TK.I
NIP. 19830909 200801 1 012

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
c. dilarang menyebarkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tembusan disampaikan kepada Yth.
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
2. Yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Panglima Ghimban/Rumah Dinas Jabatan Blok. II
SIAK SRI INDRAPURA

No. 070/Kesbangpol/53
Lampiran
Pri

070/Kesbangpol/53

Kepada Yth:
Kepala Puskesmas Kandis

Rekomendasi Riset

di -
Tempat

Memenuhi maksud surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMPSTP/NON/IZINRISET/30655, 7 Februari 2020 tentang perihal tersebut diatas, maka kami memberikan Rekomendasi Penelitian kepada Saudara;

Nama : SHINTA WULAN PRASSARI
NIM : 11675202549
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang : S1
Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Kesehatan bagi Pasien BPJS di Kec. Kandis Kab. Siak

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Penelitian dan pengumpulan data ini ;
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian ini berlangsung selama 6 (bulan) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat;
- Menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil Penelitian yang telah dilaksanakan kepada Kantor Kesbang dan Politik Kabupaten Siak dan Instansi yang bersangkutan.

Demikian Rekomendasi ini di berikan, agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian ini dan diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Siak Sri Indrapura
Pada tanggal : 19 Februari 2020

a.n. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN SIAK
Kasi Kesatuan Bangsa



AWALUDDIN, SE
NIP. 19771213 201102 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Siak
- Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan